楽天モバイル端末補償利用規約

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社（以下「弊社」といいます。）は、お客さま（第 1 条に定義します。）に、対象商品（同前）について、本利用規約に基づき延長保証サービス（以下「本保証サービス」又は「端末補償」といいます。）を提供します。

第1条　定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 本保証サービス契約：本利用規約に基づく延長保証サービスの利用に関する契約をいいます。
(2) お客さま：弊社と本保証サービス契約を締結された方をいいます。
(3) 対象商品：弊社が販売した商品のうち、本保証サービスの対象として弊社が指定した商品をいいます。
(4) 契約番号:お客さまが対象商品の購入と同時に弊社にお申込みされた SIM カードの回線契約が成立する際に発番される、当該回線契約を特定するための固有の番号をいいます。
(5) メーカー保証：対象商品の製造者が行う保証をいいます。
(6) 加入月：本保証サービス契約の成立日が属する月をいいます。

第2条　本保証サービス契約の申込み、契約の成立

本保証サービス契約の締結を希望する対象商品の購入者は、下表記載の方法で申し込むものとし、弊社がこの申込みを承諾し、購入者が対象商品を受領した時点で、申込みに係る対象商品を目的物とした本保証サービス契約が成立するものとします。

申込み時期	申込み方法	契約成立時点
対象商品の購入申込み時	楽天モバイルウェブサイト又は販売店舗	購入者が対象商品を受領した時点

第3条　本保証サービスの利用条件

本保証サービスは、弊社が別途ご提供する「スマホサポート」と合わせてのみ利用することが可能であり、お客さまは、以下の事項にご同意いただくものとします。

(1) 本保証サービスの利用を希望する対象商品の購入者は、弊社と、「スマホサポート」の利用契約を別途締結すること。
(2) 「スマホサポート」の内容、ご利用料金、その他の利用条件は、弊社が別途定める「楽天モバイルスマホサポート利用規約」に定めるとおりとすること。
(3) 事由の如何を問わず、本保証サービス契約が終了した後は、「スマホサポート」に自動的に移行し、「スマホサポート」を解約しない限り、そのご利用料金をお支払いいただく必要があること。
(4) 本保証サービスの利用中に「スマホサポート」を解約する場合、それに伴い、本保証サービスも自動的に解約され、利用できなくなること。

第4条　対象商品の条件

本保証サービスを受けられる対象商品は、別表に記載するとおりです。

第5条　本保証サービスの内容

1. 本保証サービスの内容は、対象商品の修理又は交換とし、修理又は交換のいずれを選択するかは、本保証サービスの利用依頼に係る対象商品の状態、機種、カラー、本保証サービスの利用履歴等に応じて、弊社が独自に判断することができるものとします。
2. 本保証サービスの具体的な内容は、次の各号のとおりです。
   (1) 保証対象となる商品
      ① 本保証サービス契約の目的物たる対象商品（本保証サービスの利用により修理された対象商品、交換された場合の交換機を含みます。）。ただし、対象商品に関する SIM カード、電池パックその他の付属品については、本保証サービスの対象外とします。
      ② ①の対象商品がメーカー保証の適用により交換された場合、交換後の商品が本保証サービス契約の目的物となり、それについて引き続き本保証サービスを受けることができます。本保証サービスを経由せず、メーカー保証を受けられて対象商品が交換された場合には、登録対象を変更しますので、楽天モバイル端末補償センター（0800-600-1111）へご連絡ください。
   (2) 保証対象事由
      ① いわゆる自然故障と呼ばれる正常な使用状態（商品の用途に沿って一般的に想定される態様で使用した状態をいい、取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載された注意書等がある場合はそれらに従っている状態）において対象商品に生じた故障。
      ② お客さま責による対象商品の水濡れ、落下、衝突等による部分損及び全損。
   (3) 保証対象期間
      保証対象期間は、本保証サービス契約の成立時から加入月の 2 年後の同月末日までとします。本保証サービスの利用を希望する場合、この期間中にご依頼いただく必要がございますので、ご注意ください。また、お客さまが本保証サービス契約を自ら解約申請した場合、解約の効力発生日までに限り本保証サービスを利用可能とします。なお、保証対象期間経過後は、本保証サービス契約は終了します。
   (4) 修理方法
      対象商品を修理する場合、メーカー保証の内容に準拠して修理します。ただし、純正品による修理が不可能であるか、純正品以外の部品を使った場合に廉価で修理可能になる場合には、弊社は、純正品以外の部品を使用することができるものとし、この場合、当該対象商品において一般的に妥当と認められる水準で修理を行うものとします。
   (5) 交換方法
      対象商品を交換する場合、交換機として交付する機器は、原則として当該対象商品と同一機種かつ同一カラーとします。ただし、同一機種かつ同一カラーの機器が、在庫不足や限定モデルである等の理由で交付できない場合、別途弊社が相当と判断する機器とします。また、交換機は、弊社の裁量で、ファクトリーリファービッシュ品（返品機器、初期不良品等をメーカー又はメーカー認定の第三者が修理調整し、性能及び信頼性において新品と同等の品質と確認された機能整備済製品）を使用することができます。そのため、プリインストールされたアプリケーション等についても、交付の対象外といたします。
   (6) 対象商品の集荷等

① 本保証サービスでは、弊社が、対象商品を集荷します。また、弊社は、修理・交換後の商品を、対象商品を集荷した住所宛て（日本国内に限ります。）にお送りします。集荷及び送付に要する費用は、弊社が負担します。

② 弊社がお願いしていないにもかかわらず、お客さまご自身で対象商品を弊社店舗に持ち込まれたり、弊社に送付するなどした場合、持ち込みや送付に要する費用は全てお客さまのご負担になりますので、ご注意ください。

(7) 本保証サービスのご利用料金

別表に記載するとおりです。

(8) 本保証サービスのご利用回数

本保証サービスの利用申込日を基準として、過去 1 年間に既に 2 回ご利用されている場合は、ご利用いただくことはできません。

第6条　本保証サービスの依頼方法

1. 本保証サービス期間中に対象商品に保証対象事由が発生した場合、当該保証対象事由発生日を含めて 30 日以内に楽天モバイル端末補償センター（0800-600-1111）にご連絡ください。その際、対象商品の電話番号をお知らせいただくほか、保証対象事由の有無を確認するために対象商品の状況をご説明いただく必要があります。また、対象商品の集荷等について弊社の案内に従っていただく必要があります。
2. 本保証サービスを受けるためには、以下のものを弊社にご提出いただく必要があります。
   (1) 本保証サービス契約の目的物たる対象商品
   (2) 対象商品の購入を証明する書類
   (3) メーカー保証書
3. 修理の際、データ移行や初期インストール作業（標準出荷状態）等により、お客さまが対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウエアは消去されます。また、交換に伴うデータ移行等が発生した場合も同様です。お客さまは本保証サービスを依頼する際には、必ず事前にデータのバックアップ等を行っていただくものとし、弊社は、お客さまがこれらを怠ったことによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いかねます。

第7条　サービス利用依頼の取消し

お客さまは、弊社による対象商品の集荷前に限り、楽天モバイル端末補償センター（0800-600-1111）にご連絡いただくことにより、本保証サービスの利用依頼を取り消すことができます。また、弊社は、サービス利用依頼を受け付けた後であっても、本利用規約の定めに従いサービス提供不能と判断した場合、サービス提供を拒むことができるものとします。

第8条　修理した対象商品、交換機の保証

修理した対象商品又は交換機について、お客さまが受領した時点で破損やその他不具合を発見された場合又は引き渡し日から 14 日以内に不具合が発生した場合は、弊社は特段の事情がある場合を除き、弊社判断の上、再度修理又は交換します。なお、当該修理又は交換は、本保証サービスの利用回数にはカウントしません。

第9条　本保証サービス契約上の弊社の責任の範囲

次の各号に該当するものは、本保証サービス契約における弊社の責任の範囲外であり、本保証サービスでは保証されません。

(1) 保証対象となる故障であるかどうかを問わず、対象商品の故障自体ではなく、対象商品の故障に起因する逸失利益、派生的損害、付随的損害又は間接的損害（本保証サービスの提供の遅滞により生じたもの及び対象商品が修理中である又は部品の待機中である期間中に対象商品を利用できなかったために生じた損失を含みますが、これらに限りません。）

(2) 本保証サービスの利用依頼を受けた対象商品の端末識別番号が、契約番号に紐付くものと一致しない場合

(3) 対象商品、レシート等の対象商品の購入を証明する書類又はメーカー保証書が改ざん又は改変された場合

(4) 保証対象事由発生日を含めて 30 日以内にご報告いただかなかった場合

(5) 対象商品について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書又は注意書等に従わないことにより生じた対象商品の故障や不具合（対象商品の滅失を含みます。以下本条において同じ。）

(6) お客さまの故意又は重過失により生じた対象商品の故障や不具合

(7) 盗難、詐欺、横領、紛失・置忘れによる損害

(8) 火災、落雷、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由により生じた対象商品の故障や不具合

(9) 天災又は不可抗力（地震、噴火及び津波を含みますが、これらに限りません。）により生じた対象商品の故障や不具合

(10) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な対象商品の故障や不具合

(11) 対象商品の製造者がリコール宣言を行った後のリコール原因となった部位や製造者が行った修理行為（メーカー保証内外を問いません。）に係る対象商品の故障や不具合

(12) 弊社の了解なく修理、加工、改造（シリアル･ナンバーの除去及び改変を含みます。）等がなされている対象商品の故障や不具合

(13) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れ、その他これらに類似の事由に起因する対象商品の故障や不具合

(14) 昆虫等に起因する対象商品の故障や不具合

(15) かき傷・すり傷・剥離・凹みなど使用上支障のない外観の傷その他これらに類似するもの

(16) 商業目的（業務用の長時間使用、レンタル使用又は転売目的等）で使用される対象商品に生じた故障や不具合

(17) 対象商品の装飾品、付属品類、周辺機器（対象商品のケーブル・アダプター類を含みます。）、ソフトウエア、アクセサリー等本体以外の付属品に単独で生じた故障や不具合

(18) コンピューターウィルス等による障害に起因する不具合

(19) 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウト又は内乱に起因する対象商品の故障や不具合

(20) 国又は地方公共団体による公権力の行使（差押え及び押収を含みますが、これらに限りません。）に起因する対象商品の故障や不具合

(21) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。）もしくは核燃料物

質に汚染された物質（核分裂産出物を含みます。）に起因する又はこれらの性質による事故に起因する対象商品の故障や不具合

第10条　メーカー保証の優先

故障時期及び内容がメーカー保証の対象となる場合、本保証サービスの利用に対してメーカー保証が優先します。従いまして、本保証サービス期間中であっても、メーカー保証によるご対応をお願いする場合がありますので、ご注意ください。

第11条　本保証サービスのご利用料金等

1. 本保証サービスのご利用にあたっては、別表に定めるとおり、ご利用料金（月額料金とサービス依頼時に必要な料金の両方）が必要になります。
2. お客さまは、前項に定めるご利用料金を、弊社指定のクレジットカードにてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても支払いがない場合、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、お客さまご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。
3. ご利用料金をお支払いいただくクレジットカードが有効期限を迎えた際の再登録手続きは、お客さまご自身で行うものとします。再登録手続きがなされないことにより生じる本保証サービス契約上の不利益は、お客さまのご負担となりますので、ご注意ください。
4. お客さまが次の各号のいずれかに該当した場合、別途弊社が指定する期日までに対象商品の新品の端末代金相当額を弊社にお支払いいただきます。
   (1) 交換に際して、これと引換えに対象商品を弊社にお引き渡しいただけなかった場合
   (2) 本保証サービス利用のご依頼を取り消されたにもかかわらず、弊社が送付した交換機を弊社の指定した期限までに弊社で引き取りできなかった場合又は弊社に返送されなかった場合

第12条　対象商品の所有権

弊社において対象商品を修理した場合における故障部品及び対象商品を交換した場合における当該対象商品の所有権は、すべて弊社に移転し、帰属することとします。

第13条　お客さまによる本保証サービス契約の解約

1. お客さまは、本保証サービス契約の解約を希望されるときは、「楽天モバイルメンバーズステーション」から解約申請を行ってください。なお、本保証サービス契約を解約した場合、「スマホサポート」に自動的に移行するので、「スマホサポート」を解約しない限り、そのご利用料金をお支払いいただく必要があります。
2. 前項の場合、本保証サービス契約は、お客さまによる解約申請の時期に応じて、下表記載のとおり解約されます。解約申請の時期により本保証サービス契約の解約の効力発生日が異なり、お客さまにお支払いいただくご利用料金も変わりますので、ご注意ください。

解約申請の時期	解約の効力発生日	ご利用料金の発生
毎月 1 日～25 日	解約申請のあった月の末日	解約申請のあった月のご利用料金をお支払いいただきます

毎月 26 日～月末日	解約申請のあった月の翌月末日	解約申請のあった月の翌月までのご利用料金をお支払いいただきます

3. 第 1 項の場合、未精算のご利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、予め請求した日に一括してお支払いいただきます。

第14条　弊社による本保証サービス契約の解除

弊社は、次の第 1 号又は第 2 号の場合、お客さまに催告することなく直ちに、また、第 3 号又は第 4 号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行ったうえで、本保証サービス契約を解除することができます。

(1) 本保証サービスの利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合
(2) お客さまが本保証サービスの依頼の際に、本保証サービス契約において重要な事実（第 9 条各号に列挙されているものを含みますがこれに限りません。）について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合
(3) 本保証サービス契約のご利用料金について、ご登録のクレジットカードによる月次の決済が、弊社の催告にもかかわらず 3 回連続でできない状態になった場合
(4) お客さまが第 16 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

第15条　本保証サービス契約の終了

1. 購入日以後に対象商品が滅失した場合、お客さまのお申し出により本保証サービス契約を終了いたしますので、その後の課金処理を停止する為に、遅滞なく「楽天モバイルメンバーズステーション」で申請を行ってください。お客さまの申請が遅くなりますと、その分、課金処理が発生しますので、ご注意ください。また、この場合でも「スマホサポート」は継続するので、別途解約しない限り、そのご利用料金をお支払いいただく必要があります。
2. お客さまが、対象商品のご購入と同時に弊社との間で別途締結した SIM カードの回線契約を解約した場合、本保証サービス契約も、SIM カードの回線契約の解約と同時期に終了するものとします（SIM カードの回線契約の終了時期に応じて、最大で解約を申し出た日の翌月末日まで本保証サービスのご利用料金が発生しますので、ご注意ください。また、この場合は「スマホサポート」の利用も同時に終了します。）。この場合、弊社はお客さまに対して、本保証サービス契約終了のご連絡はいたしません。
3. 事由の如何を問わず、本保証サービス契約が終了した場合、弊社は、お客さまから受領済みのご利用料金を一切お返しすることができません。ただし、民法等の法律に基づきお客さまが本保証サービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

第16条　禁止事項

お客さまは、本保証サービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

(1) 本保証サービスの利用申込時、その他本保証サービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
(2) 他者になりすまして本保証サービスを利用すること

(3) 弊社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(5) 弊社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
(6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
(7) ユーザーID 又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本保証サービスの利用目的以外での使用
(8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為

第17条　個人情報の取扱い

1. 弊社は、お客さまの個人情報を、弊社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。なお、個人情報の保護に関する方針は、楽天モバイルウェブサイトでご覧いただけます。
2. 弊社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示又は提供しないものとします。
   (1) お客さまご本人の同意がある場合
   (2) 法令に基づく場合
   (3) 本保証サービスの提供に必要な範囲内で、修理業者などを含む業務委託先に提供する場合
   (4) 弊社が損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき損害保険会社に提供する場合
3. お客さまは、弊社が前項第 3 号及び第 4 号に従い第三者にお客さまの個人情報を開示又は提供することに同意するものとします。

第18条　委託

弊社は、本保証サービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとし、また業務委託先がこれを再委託先に再委託することを同意することができるものとします。

第19条　変更

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客さまに、変更後の本利用規約の内容及び当該変更の効力の発生時期を楽天モバイルウェブサイトへ掲載するなど適切な方法により告知いたします。

第20条　協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客さま及び弊社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第21条　準拠法

本保証サービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

連絡窓口

本保証サービスにおけるご質問、お問い合わせは、弊社が定める連絡先を窓口とします。
お問い合わせ内容によって受付窓口が異なりますので、予めご了承ください。

＜総合窓口（本保証サービス契約に関するお問い合わせ）＞
楽天モバイルコールセンター
フリーボイス：　0800-600-0000
受付時間　9:00-18:00（年中無休）

＜本保証サービスのご利用受付窓口＞
楽天モバイル端末補償センター
フリーボイス：　0800-600-1111
受付時間　9:00-18:00（年中無休）

2015 年 6 月 10 日　初版制定

別表

対象商品及びご利用料金

	対象商品*	ご利用料金（いずれも税抜）		
		月額料金**	サービス依頼時に必要な料金	
			修理の場合	交換の場合
	楽天モバイルで 2015 年 6 月 10 日以降に購入した端末	850 円	現在お取扱いありません。	5,000 円／1 回

*保証対象は本体部分（スマートフォン端末、ルーター本体、タブレット本体）のみであり、電池パック、電源コード、取扱説明書その他の付属品は対象外です。また、SIM カードは保証の対象外です。

**スマホサポートとのパック料金となります。端末補償のみでのご加入は出来ませんのでご注意ください。